

# ANALISIS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB ) PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN SIGI

Akhirfan S. Ponulele<sup>1</sup>, RoslinaAmu Ponulele, dan Nuraisyah Ambo<sup>2</sup>

Akhirfan\_ponulele@yahoo.com

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The purpose of this research are: (1) Determining and describing the Property Tax Collection Services at Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets of Sigi regency; and (2) Indetifying and describing the obstacle factors in the implementation of property tax collection services at Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets of Sigi regency. This is a descriptive research with qualitative approach gained from in-depth interviews. Location of research is at the Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets of Sigi regency. Informants consist of employees in BPHTB and PBB-P2 of Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets of Sigi regency as the service providers and community as the service recipients of Property Tax Collection. Data sources include primary data and secondary data with data collection implemented through observation, interviews, and documentation. Data analysis is conducted using descriptive analysis techniques with qualitative approach illustrating that the Property Tax Collection Services at Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets of Sigi regency has accomplished in accordance with the expectations of society as a taxpayer, and the existence of barriers in Property Tax Collection Services at Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets of Sigi regency are still found.*

**Keywords:** *Analysis, Services, Collection, Property Tax.*

Penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu upaya untuk

mensejahterakan bangsa adalah melalui peningkatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan namun sejak kebijakan otonomi daerah/desentralisasi menjadikan kekuasaan daerah terletak pada kebijakan pemerintah daerah sepenuhnya, termasuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai asset dalam memberikan kontribusi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), ada pengalihan hak pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan kepada Pemerintah Daerah. Menjelang batas pengalihan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi pajak daerah pada tahun 2014, Kabupaten Sigi telah bersiap melakukan pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan. Pada Tahun 2014 Undang-

Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) selain mengatur tentang pendaerahan, PBB juga BPHTB. BPHTB pengelolaannya ditangani oleh Pemerintah Daerah mulai tahun 2010 yang artinya tidak lama setelah adanya undang-undang tersebut disahkan. Pajak Bumi dan Bangunan sendiri mempunyai batas peralihan pada tahun 2014, namun pemerintah daerah Kabupaten Sigi melakukan peralihan pada tahun 2013 karena sangat kompleksnya permasalahan dan persiapan data serta sarana dan prasarana yang harus disiapkan. Setelah melakukan berbagai persiapan, pemerintah daerah Kabupaten Sigi telah merasa mampu, sanggup dengan adanya dukungan oleh pihak-pihak terkait peralihan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dilaksanakan mulai 1 Januari 2013.

Sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap wajib pajak. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan melalui jaringan informasi *online*, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga memungkinkan terjadinya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat

dianalisis dan dimanfaatkan cepat, akurat, dan aman.

Untuk memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan secara prima, di tuntut reformasi kebijakan pelayanan publik seperti penguatan unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan, pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat memberi kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dicapai apabila pelaksanaan otonomi daerah di laksanakan secara transparan dan bertanggung jawab oleh seluruh komponen pemerintahan di daerah.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 pada prinsipnya adalah mengatur penyelenggaraan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional termasuk dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan kepada masyarakat. Titik berat penyelenggaraan otonomi pada daerah Kabupaten Sigi diharapkan akan mampu terlaksana dengan baik, karena bagaimanapun, daerah tentu lebih banyak mengerti mengenai kebutuhan daerahnya sendiri.

Untuk mendukung terlaksananya otonomi daerah sebagaimana yang diharapkan, maka pemerintah telah pula menerbitkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014, tentang Perimbangan Keuangan antar Pemerintah Pusat dan Daerah. Dilaksanakannya otonomi daerah sebagaimana dimaksud, tentu saja akan membawa konsekuensi pada daerah yang bersangkutan untuk dilakukannya penataan di berbagai segi akibat terjadinya perubahan-perubahan termasuk masalah kelembagaan dan keuangan di daerah.

Dinas Pendapatan dalam hal ini merupakan suatu lembaga yang secara langsung berkepentingan dalam rangka pengelolaan penerimaan pendapatan daerah sebagaimana halnya dengan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset

Daerah Kabupaten Sigi, maka perlu secara lebih dini menyesuaikan diri untuk memenuhi berbagai kebutuhan akibat bertambahnya tugas dan tanggung jawab daerah, terutama dalam hal merealisasikan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan lebih baik, guna menopang pembiayaan pembangunan daerah secara menyeluruh di masa depan.

Menurut Abdullah, (2000:47) untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sumber pajak dan retribusi daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan, pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya terutama aparat perpajakan, baik kualitas intelektual maupun kualitas moralnya, sehingga mampu menggali sumber-sumber pajak dan retribusi daerah baik melalui cara intensifikasi maupun melalui cara ekstensifikasi dengan menggali obyek-obyek yang baru.

Untuk mampu menggali sumber-sumber pajak dan retribusi daerah termasuk Pajak Bumi dan Bangunan melalui cara intensifikasi maupun melalui cara ekstensifikasi dengan menggali obyek-obyek yang baru, diperlukan disiplin kerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi untuk melaksanakan fungsinya, lebih efektif dan efisien sehingga semua sumber daya yang ada hendaknya benar-benar dapat diarahkan sebagaimana mestinya. Pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan saat ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Di samping undang-undang tersebut, untuk mengatur pembagian hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan pasal 5 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2000 tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Hal yang mendasar dan yang sangat penting

dalam penarikan Pajak Bumi dan Bangunan didasarkan pada fakta, bahwa dalam melaksanakan tugas-tugasnya, pemerintah membutuhkan biaya yang sangat besar dalam rangka menyukseskan pembangunan yang telah berjalan. Untuk mendapatkan biaya tersebut dapat ditempuh dengan berbagai jalur, antara lain dengan penarikan pajak.

Pajak ini merupakan potensi yang harus terus digali dalam menambah penerimaan daerah dikarenakan obyek pajak ini adalah bumi dan bangunan yang jelas sebagian besar masyarakat memilikinya. Hanya saja pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan seringkali mendapatkan hambatan, baik mulai dari sosialisasi kepada masyarakat yang kurang, pemahaman masyarakat yang sempit mengenai pajak sampai pada metode pemungutannya yang kurang efektif dan efisien dan lain sebagainya. Kewenangan dalam penetapan Pajak Bumi dan Bangunan tetap merupakan tugas dan tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang secara konsultatif fungsional melakukan kegiatan pembinaan dan mempunyai tanggung jawab dalam rangka meningkatkan sumber-sumber pendapatan daerah termasuk Pajak Bumi dan Bangunan.

Pemerintah Kabupaten Sigi dalam hal ini Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah mencatat bahwa dalam pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kabupaten Sigi pada tahun 2014 berjumlah Rp.989.269.661,00. Berdasarkan data yang ada, Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Sigi pada dua tahun terakhir dalam realisasinya tidak mencapai target yang ditentukan, tahun 2014 yaitu Rp.1.989.269.661,00 (80%), tunggakan mencapai Rp.422.789.697 (19%). Untuk tahun 2013 target yang ditetapkan Rp.1.412.285.727,00 realisasi Rp.730.831.635 (60%).

Besar kemungkinan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sigi belum mencapai target sesuai dengan yang ditentukan, disebabkan karena

kondisi objektif pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sigi masih dihadapkan pada sistem pelayanan yang belum berjalan dengan baik karena kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui keluhan-keluhan yang terdengar, seperti: prosedur yang berbelit-belit, kehadiran petugas yang tidak disiplin, data pajak yang tidak berubah-ubah, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain sebagainya sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sigi.

Untuk mengatasi kondisi tersebut maka perlu dilakukan upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang prima. Upaya perbaikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan secara menyeluruh dan terintegrasi.

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi ?
2. Faktor apakah yang menjadi penghambat dalam pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi ?

Melihat pada rumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan

Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi.

2. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi.

## METODE

Berdasarkan bentuk permasalahannya, penelitian ini digolongkan ke dalam jenis penelitian deskriptif. Subana (2010:260) mengatakan: "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel dan fenomena-fenomena yang terjadi saat sekarang (saat penelitian berlangsung) dan menyajikan apa adanya".

Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak memerlukan pengujian secara matematik statistik, tetapi hanya dianalisis berdasarkan pendapat peneliti. Peneliti menguraikan data dengan cara memberikan pengertian, penjelasan dan penaksiran pada data yang dianalisis. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2007:11) adalah: "Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi".

Setelah data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif untuk menganalisis pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi; dan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi.

Yang menjadi unit analisis adalah seluruh pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi dan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang ada di Kabupaten Sigi.

Pada konteks penelitian ini, pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi diukur dengan merujuk kepada teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996:58), yang mengemukakan bahwa secara garis besar terdapat 4 (empat) unsur penting yang terkandung untuk mengukur pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. Kecepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai cepat dalam memberi pelayanan sesuai aturan yang berlaku, baik saat pendataan wajib pajak, penagihan pajak dan penagihan retribusi Pajak Bumi dan Bangunan, yang merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sigi.
2. Ketepatan adalah menyelesaikan pekerjaan atau tugas tepat waktu meliputi pendataan wajib pajak, penagihan pajak dan penagihan retribusi dan pemasukan laporan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Keramahan adalah selalu tersenyum dan sopan dalam memberi pelayanan, tidak berkata-kata kasar baik pada saat pendataan sampai pada pemungutan pajak.
4. Kenyamanan dari kemampuan dan upaya-upaya yang dilakukan kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi dalam memberi pelayanan seperti kesiapan sarana prasarana, sumber daya manusia serta lingkungan yang kondusif.

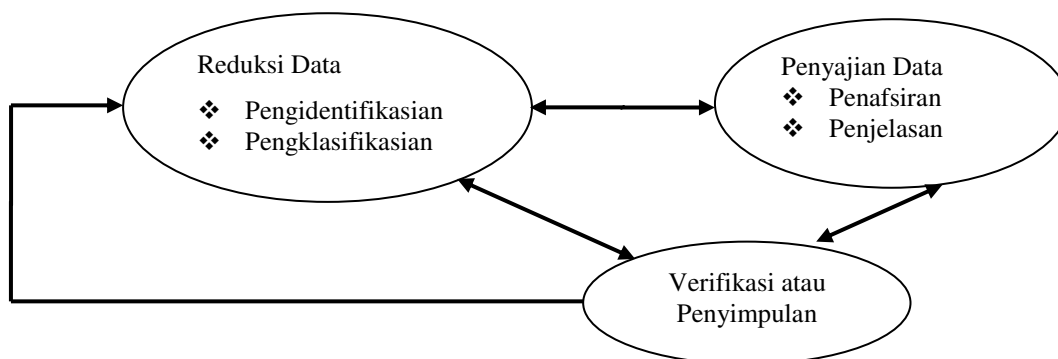
Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif, karena penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi; dan untuk mengetahui dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi. Menurut Arikunto (2005:250) metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan.

Melalui penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan (mendeskripsikan) atau menerangkan gejala yang sedang terjadi. Bogdan dalam Sugiyono (2008:88) menyatakan bahwa: “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

Teknik analisis ini juga digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu analisis pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi..

Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2008:91-99) adalah sebagai berikut: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) verifikasi dan penarikan kesimpulan. Semua tahap tersebut memiliki keterkaitan proses antara satu dengan yang lainnya. Keterkaitan setiap tahap tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:



**Gambar 1. Komponen-komponen Analisis Data: model interaktif**  
(Sumber: Miles dan Huberman, 1984)

Untuk lebih jelasnya, tahap-tahap analisis data dengan menggunakan model interaktif diuraikan lebih lengkap berikut ini:

(1) Reduksi Data

Reduksi data adalah memilih data yang diperlukan dan yang kurang penting disisihkan. Data yang kurang penting dipertimbangkan lagi bila diperlukan. Reduksi data dilakukan mulai dari pengumpulan data di lapangan hingga analisis setelah data terkumpul. Reduksi data diawali dengan kegiatan membaca dan mengidentifikasi data yang terkumpul, baik data hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil dokumen. Selanjutnya, data yang terkumpul diklasifikasi berdasarkan rumusan masalah penelitian.

(2) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah semua data teridentifikasi dan terklasifikasi sebagaimana yang telah dilakukan pada kegiatan reduksi data. Hal yang dilakukan pada tahap ini adalah menafsirkan data yang telah terkumpul dan terklasifikasi. Setelah itu, diberikan penjelasan atau uraian yang memadai dalam bentuk laporan penelitian.

(3) Verifikasi dan Penyimpulan

Tahap akhir dalam kegiatan analisis data adalah verifikasi dan penyimpulan. Verifikasi adalah pengecekan kembali

keseluruhan proses yang telah dilakukan (pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data). Selain itu, verifikasi juga dilakukan dengan berkonsultasi dengan teman sejawat dan dosen pembimbing. Setelah proses verifikasi dilakukan, peneliti menentukan simpulan penelitian. Simpulan penelitian ini juga dapat disebut sebagai temuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui dan menggambarkan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi maka penulis menggunakan tolak ukur merujuk pada pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996:58), bahwa secara garis besar terdapat 4 (empat) unsur penting yang terkandung untuk mengukur pelayanan yang berkualitas, yaitu: (1) Kecepatan; (2) Ketepatan; (3) Keramahan; dan (4) Kenyamanan.

Hasil penelitian di lapangan menggambarkan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi, dengan uraian sebagai berikut:

### 1. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan dalam konteks penelitian ini adalah berkaitan dengan



kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku, baik saat pendataan wajib pajak, penagihan pajak dan penagihan retribusi Pajak Bumi dan Bangunan, yang merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sigi.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil wawancara penulis dengan informan penelitian di atas, maka dapat digambarkan bahwa ditemukan adanya kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku, baik saat pendataan wajib pajak, penagihan pajak dan penagihan retribusi Pajak Bumi dan Bangunan, yang merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sigi.

## **2. Ketepatan Pelayanan**

Ketepatan pelayanan dalam konteks penelitian ini adalah berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan atau tugas secara tepat waktu meliputi pendataan wajib pajak, penagihan pajak dan penagihan retribusi serta pemasukan laporan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil wawancara penulis dengan informan penelitian di atas, maka dapat digambarkan bahwa belum seluruhnya petugas / pemungut pajak pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi mampu menunjukkan ketepatan pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan atau tugas secara tepat waktu didalam memberikan pelayanan pemungutan PBB kepada wajib pajak meliputi pendataan wajib pajak, penagihan pajak dan penagihan retribusi serta pemasukan laporan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

## **3. Keramahan Pelayanan**

Keramahan pelayanan dalam konteks penelitian ini diartikan petugas / pemungut pajak pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi selalu tersenyum dan sopan dalam memberi pelayanan, tidak berkata-kata kasar baik pada

saat pendataan sampai pada pemungutan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan penelitian memberikan pendapat petugas/pemungut pajak pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib pajak.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil wawancara penulis dengan informan penelitian di atas, maka dapat digambarkan bahwa umumnya informan penelitian menilai dan merasakan adanya keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pemungut pajak pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi ketika melayani wajib pajak mulai dari saat pendataan sampai pada pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan wajib pajak. Bentuk keramahan tersebut ditunjukkan dengan sikap petugas/pemungut pajak yang selalu tersenyum, sopan dan santun serta bersahaja ketika memberikan pelayanan.

## **4. Kenyamanan Pelayanan**

Kenyamanan pelayanan dalam konteks penelitian ini berkaitan dengan kemampuan dan upaya-upaya yang dilakukan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan secara nyaman kepada masyarakat selaku wajib pajak seperti kesiapan sarana prasarana, sumber daya manusia serta lingkungan yang kondusif.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil wawancara penulis dengan informan penelitian, maka dapat digambarkan bahwa pada umumnya masyarakat selaku wajib pajak merasakan adanya kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pemungut pajak pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi dalam pelaksanaan tugasnya melayani pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan wajib pajak. Kenyamanan pelayanan ini dirasakan oleh masyarakat disebabkan karena petugas/pemungut pajak



saat melayani pembayaran PBB masyarakat selaku wajib pajak didukung dengan kesiapan sarana prasarana, sumber daya manusia serta lingkungan yang kondusif.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan ditemukan realitas adanya beragam faktor yang menghambat pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi. Faktor-faktor penghambat tersebut diantaranya adalah cuaca, blanko administrasi dan operasional.

Hasil wawancara penulis dengan informan penelitian menunjukkan adanya hambatan dari faktor cuaca dalam pelaksanaan tugas pemungut pajak di lapangan, dimana untuk desa-desa terpencil yang akses jalannya kurang bagus kalau keadaan cuaca yang dihadapi petugas/pemungut pajak kurang baik maka hal ini dapat menghambat ketepatan waktu petugas untuk tiba di desa tersebut melaksanakan tugasnya memungut kewajiban PBB masyarakat. Demikian pula halnya dengan keterbatasan kendaraan operasional yang disiapkan oleh pihak dinas kepada para petugas/pemungut pajak dapat menghambat aksesibilitas petugas/pemungut pajak ke desa-desa yang menjadi tempat tugasnya untuk melakukan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib pajak yang ada di desa-desa tersebut.

Selain beberapa faktor di atas, faktor lainnya yang dinilai turut pula menghambat pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi, diantaranya adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, masih kurangnya pemahaman tentang pentingnya pajak dalam pembangunan, dan data pajak yang diperoleh masih sebagian besar berasal dari data-data KPP Pratama.

Hasil wawancara penulis dengan kedua informan penelitian, menunjukkan

bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak dalam pembangunan, dan sebagian besar data-data wajib pajak masih berasal dari data KPP Pratama Palu, merupakan faktor penghambat lainnya dalam pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi sehingga harus segera di atasi.

Untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi yang berkaitan dengan data-data administrasi wajib pajak yang sebagian besar masih berasal dari data-data KPP Pratama, maka diperlukan adanya kegiatan pemutakhiran Basis Data SISMIOP yang berisikan Sistem Informasi Objek Pajak.

Kemudian untuk mengatasi faktor hambatan dalam pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan dan pemahaman wajib pajak sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka sangat diperlukan adanya kecakapan petugas/pemungut pajak di setiap desa sesuai dengan wilayah kerjanya masing-masing didalam mensosialisasikan pentingnya pajak terhadap pembangunan dan kesejahteraan masyarakat kepada wajib pajak yang ada di desa.

Melalui kecakapan petugas/pemungut pajak di setiap desa dalam mensosialisasikan pentingnya fungsi pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan dalam mendorong percepatan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Sigi, maka diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban PBB mereka sebelum jatuh tempo dan juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak terhadap pembangunan.

Kepatuhan dan pemahaman wajib pajak hanya akan dapat ditingkatkan dalam memenuhi kewajibannya melunasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dengan tepat waktu sehingga pendapatan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan dapat memberikan kontribusi positif pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sigi bila petugas/pemungut pajak tersebut dalam melaksanakan tugasnya memiliki komitmen yang kuat untuk mengadakan sosialisasi, pelayanan, pengawasan dan saksi pajak kepada wajib pajak. Hal-hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat Nurmanto (2005:150-151) yang mengemukakan bahwa kesadaran dan kepatuhan masyarakat membayar pajak sangat ditentukan oleh kemampuan peran petugas pemungut pajak dalam mengadakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan dan penerapan sanksi pajak kepada wajib pajak.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

1. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi telah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat selaku wajib pajak.
2. Masih ditemukan adanya hambatan dalam pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi.

### **Rekomendasi**

1. Pimpinan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi perlu melakukan penataan kembali terhadap seluruh sarana dan prasarana kerja yang ada di setiap ruangan kerja yang ada sehingga wajib pajak yang dilayani merasa lebih terlayani dengan baik.

2. Pimpinan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi perlu merekomendasikan kepada bank yang ditunjuk untuk memberlakukan nomor antrian kepada seluruh wajib pajak ketika akan dilayani proses pemungutan pajaknya di loket pembayaran sehingga tercipta ketertiban yang dapat memberikan implikasi positif pada kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.
3. Pimpinan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi perlu memikirkan untuk mengusulkan tambahan anggaran yang berkaitan dengan pengadaan kendaraan operasional kantor sehingga aksesibilitas petugas/pemungut pajak dalam menjalankan tugasnya memungut Pajak Bumi dan Bangunan para wajib pajak yang ada di setiap desa dalam wilayah kerjanya dapat berjalan dengan baik.
4. Kepada para petugas/pemungut pajak yang ditugaskan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi di setiap desa, diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai dan kecakapan yang mumpuni didalam mensosialisasikan pentingnya fungsi dan peran PBB dalam mendorong peningkatan pembangunan dan kesejahteraan hidup masyarakat di Kabupaten Sigi, sehingga melalui sosialisasi tersebut tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat selaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar Pajak Bumi dan Bangunan mereka secara tepat waktu sebelum jatuh tempo dapat ditingkatkan.
5. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan lagi hasil penelitian ini sehingga ditemukan penggambaran yang lebih komprehensif lagi tentang pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya dan setulus-tulusnya kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Roslina Amu Ponulele, M.Si., selaku Ketua Tim Pembimbing dan Ibu Dr. Nuraisyah Ambo, M.Si., selaku Anggota Tim Pembimbing dalam penyusunan tesis ini, yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan serta dengan sabar memberikan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama proses penulisan dan penyusunan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Rozali, 2000. *Pelaksanaan Otonomi Luas dan Isu Federalisme Sebagai Suatu Alternatif*, PT. Grafindo Persada, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke-12. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nurmantu, Safri, 2005. *Pengantar Perpajakan*, Edisi Ketiga, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 16 Tahun 2000. *Tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Subana, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, CV. Rhineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Binis*, Alfabeta, Bandung.
- , 2007. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- , 2008. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*, Edisi Revisi, Cetakan Kelimabelas, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandi, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004. *tentang Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009. *tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.